

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
ENERO - DICIEMBRE 2022

| No. | Criterio No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Responsable de seguimiento | Comentarios |
|-----|--------------|-----------------|---|---|---|---|--------|--------|---------------------------------|---|---|-------------|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| 1 | 3 | 3.1 | <i>No se evidencian datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</i> | Recopilar y registrar los datos relevantes de los empleados diferenciados por género. | Contar con información relevante de los empleados en relación al género. | Identificar las necesidades de los empleados por género. Llevar registros por género de: cantidad de empleados, nivel educativo, participación en programas de formación, rangos salariales. | ene-22 | dic-22 | Humanos | Proporciones de : Empleados por género, nivel educativo, posiciones directivas, participación en actividades de formación institucionales. | Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Planificación y Desarrollo (Departamento de Estadísticas) | |
| 2 | 5 | 5.1 | <i>No se evidencia que se analiza y evalúa los riesgos de los procesos.</i> | Realizar análisis y evaluación de riesgos a los procesos institucionales, según lineamientos establecidos. | Identificar factores que pueden influir en el desarrollo de los procesos. | Actualizar la Metodología y Política para la Gestión de Riesgos y Cambios del MIP. Definir el procedimiento para el análisis y evaluación de riesgos. Socializar con los dueños de procesos la Metodología y Política para la Gestión de Riesgos y Cambios actualizada. | ene-22 | mar-22 | Humanos | Procesos a los que se ha realizado análisis de riesgos. | Dirección de Planificación y Desarrollo, directores y encargados de áreas, Comité de Riesgos | |
| 3 | 6 | 6.1.2 | <i>No se evidencian mediciones sobre el enfoque medioambiental.</i> | Implementar la Política de Cultura Institucional sobre la Protección Medioambiental y establecer un sistema de medición de los factores medioambientales en el MIP. | Contar con mediciones sobre el manejo del enfoque medioambiental en el MIP. | Revisar y actualizar la Política de Cultura Institucional sobre la Protección Medioambiental y sus indicadores. Socializar e implementar dicha política. | ene-22 | dic-22 | Humanos. Equipos de medición | Mediciones sobre niveles de ruido e iluminación. Control residuos. | Dirección de Planificación y Desarrollo (Depto. Calidad en la Gestión) | |

| No. | Criterio No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Responsable de seguimiento | Comentarios |
|-----|--------------|-----------------|--|---|--|--|--------|--------|---------------------|--|--|-------------|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| 4 | 6 | 6.2.1 | <i>No se evidencia medición del número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</i> | Establecer el procedimiento para el manejo de quejas y sugerencias hasta la implementación de acciones correctivas. | Asegurar un control de número, tiempo de procesamiento y respuestas adecuadas de las quejas y sugerencias. | Revisar y actualizar la Política Seguimiento de Denuncias, Quejas y Sugerencias. Establecer el procedimiento para el procesamiento de las quejas y sugerencias. Socializar y ejecutar política y procedimiento aprobado. | feb-22 | abr-22 | Humanos | Cantidad de quejas y sugerencias recibidas, tiempo de respuesta, cantidad de acciones implementadas | Recursos Humanos, Dirección Planificación y Desarrollo | |
| 5 | 6 | 6.2.2 | <i>No se evidencia resultados de la utilización de los canales de información disponibles y redes sociales.</i> | Realizar mediciones de la utilización de los canales de información disponibles y las redes sociales. | Determinar el impacto de la utilización de los canales de información disponibles y redes sociales. | Llevar registros de la cantidad y tipo de interacciones en los distintos canales de información y redes sociales. | ene-22 | dic-22 | Humanos | Porcentaje de uso de canales informativos y redes sociales. | Dirección Comunicaciones, Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | |
| 6 | 6 | 6.2.3 | <i>No se evidencian resultados del número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas.</i> | Establecer el procedimiento para el manejo de quejas y sugerencias hasta la implementación de acciones correctivas. | Disponer de datos confiables de las acciones implementadas en respuesta a las quejas y sugerencias. | Revisar y actualizar la Política Seguimiento de Denuncias, Quejas y Sugerencias. Establecer el procedimiento para el procesamiento de las quejas y sugerencias. Socializar y ejecutar política y procedimiento aprobado. | feb-22 | abr-22 | Humanos | Cantidad de quejas y sugerencias recibidas, tiempo de respuesta, cantidad de acciones implementadas. | Dirección Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo, Comunicaciones, Oficina de Acceso a la Información | |
| 7 | 6 | 6.2.3 | <i>No se evidencian resultados sobre el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</i> | Seguimiento al plan de acción en base a resultados de las encuestas. | Orientar los procesos a satisfacer las necesidades de los grupos de interés. | Aplicar encuestas de necesidades y expectativas a los grupos de interés externos. Elaborar plan de acción en base a resultados obtenidos. Socializar dicho plan con los involucrados. | jul-22 | ago-22 | Humanos | Porcentaje de acciones implementadas en base a resultados de las encuestas. | Dirección Recursos Humanos, Dirección Planificación y Desarrollo | |

| No. | Criterio No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Responsable de seguimiento | Comentarios |
|-----|--------------|-----------------|--|--|--|---|--------|--------|---------------------|---|---|-------------|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| 8 | 7 | 7.2.1 | <i>No se evidencian resultados de indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.</i> | Diseñar indicadores relacionados con la retención y motivación de las personas. | Disponer de información para la toma de decisiones. | Realizar un levantamiento de los factores relacionados con los empleados que pueden afectar o contribuir con el logro de los objetivos institucionales. | ene-22 | dic-22 | Humanos | Nivel de absentismo según causa. Índice de rotación de personal. Número de quejas del personal. | Dirección de Recursos Humanos | |
| 9 | 8 | 8.2 | <i>No se observan resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad / procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución.</i> | Desarrollar acciones que contribuyan al control del manejo sostenible de los recursos ambientales y desecho de residuos. | Contribuir al desarrollo sostenible del medioambiente. | Revisar y actualizar la Política de Cultura Institucional sobre la Protección Medioambiental y sus indicadores. Socializar e implementar dicha política. | ene-22 | dic-22 | Humanos | Mediciones sobre niveles de ruido e iluminación. Control residuos y consumo energético. | Dirección Administrativa (Depto. Servicios Generales) | |
| 10 | 9 | 9.2 | <i>No se observan mediciones sobre el impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.</i> | Determinar el impacto de la digitalización en el desempeño de la institución. | Mejorar los procesos con el uso de la tecnología. | Aplicar encuesta a los usuarios internos de los servicios TIC. Analizar los procesos. Automatización sistemática de los procesos. | oct-22 | dic-22 | Humanos | Cantidad de procesos automatizados. | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación | |